

Aparatur pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya mengatur dan mengurus masyarakat tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Apalagi sebagai pelayan masyarakat, sikap disiplin harus selalu ditegakkan oleh aparatur pemerintah desa. Jika melihat kondisi kinerja pemerintah desa saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah “evaluasi” untuk melihat seberapa jauh kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kedepannya akan lebih baik. Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik Di Desa Tanjung Leidong”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan mengedepankan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris dimaksudkan untuk menganalisis permasalahan dengan memadukan bahan-bahan berupa data sekunder dengan data primer yang diperoleh

dilapangan yaitu tentang pelaksanaan Penyusunan rencana kerja pemerintahan desa Tanjung Leidong. Kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis mendalam. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Kualitatif juga di tafsirkan sebagai penelitian yang mengarah pada pengkajian pada latar alamiah dari berbagai peristiwa sosial yang terjadi. Selain itu, kualitatif didefinisikan sebagai jalan untuk menemukan serta menggambarkan suatu peristiwa secara naratif, (Denzin & Lincoln, 1994; Nazir, 2005; Somantri, 2005 dan Creswell, 2010).

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi dalam data primer (wawancara, observasi), serta data sekunder yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Semua data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dilakukan proses analisis berdasarkan standard kinerja menurut Sumoroto yaitu Efisiensi, efektifitas, keadilan, serta daya tanggap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Perangkat Desa

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Salah satu kewajiban dalam membentuk suatu pemerintahan adalah kesediaan rakyat untuk menaati hukum dan mendukung kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan pemerintah mempunyai tugas memberikan perlindungan dan kesejahteraan kepada masyarakat. Ketika kewajiban ini dipenuhi maka timbullah suatu hubungan, suatu hubungan pemerintahan. Hubungan ini timbul antara pemerintah dan yang diperintah atau masyarakat karena masing-masing pihak mempunyai kedudukan dan peranan tertentu (Sholikin, 2018).

Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan masyarakat, dan masyarakat berperan sebagai penerima layanan dari pemerintah. Adapun tugas pemerintahan desa pada hakekatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintahan yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Tugas pelayanan umum (public service) kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada Masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa

Dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas, selain itu kemudahan dalam pengajuan

permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Dalam hal ini perangkat desa juga sering kali memiliki kesalahan yang sama seperti kesalahan dalam pembuatan dokumen (Ktp, KK, dll). Hal ini juga sudah dimaklumi oleh warga sekitar namun ada baiknya perangkat desa untuk mengevaluasi kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan.

Kinerja Perangkat Desa dalam Pembuatan KTP, KK, dll.

Dalam pelayanan administrasi seperti pengantar KTP dan KK ataupun pelayanan administrasi lainnya selalu melalui tahapan - tahapan prosedur yang sudah ditetapkan. Hal ini dimaksudkan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, meminimalisir kemungkinan kesalahan dalam hal baik sumber data maupun data hasil proses pelayanan yang diberikan. Dengan demikian maka data yang dihasilkan benar - benar valid dan tidak ada resiko yang timbul akibat yang berimplikasi pada ketentuan peraturan dan perundang-undangan. Dalam hal ini termasuk bagaimana menjaga kerahasiaan terhadap dokumen milik perseorangan yang tidak untuk

dipublikasi, serta demikian pula dengan adanya pembiayaan yang ditimbulkan adalah berdasarkan peraturan yang ada atau berdasarkan adanya kesepakatan. Sehingga tidak menimbulkan akibat yang bersifat pada pelanggaran hukum. Dengan pola atau mekanisme pelayanan seperti ini, pada umumnya masyarakat penerima layanan merasa puas dan merasa sangat terbantu dengan mekanisme yang diterapkan.

Baik atau buruknya kualitas pelayanan tidak bergantung pada pandangan dan persepsi pihak penyedia jasa/jasa , melainkan berdasarkan persepsi konsumen serta peraturan perundang-undangan mengenai kualitas layanan. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah belum memenuhi kualitas yang diharapkan Masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaduan masyarakat yang berbeda mengenai diskriminasi di sektor jasa. Misalnya saja, sebagian masyarakat kesulitan untuk mengajukan KTP (Kartu Tanda Penduduk) ke instansi pemerintah seperti (Sholikin, 2019).

Biaya tambahan akan dikenakan untuk layanan yang dipercepat. Selain itu, keluhan lain dari pengguna jasa adalah ketidakpastian waktu yang

menyebabkan penurunan kualitas layanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik terhadap lembaga tersebut. Karena misi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan publik merupakan sebuah pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas semua barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Kinerja Pemerintahan Desa

Upaya peningkatan kinerja organisasi Pemerintah Desa merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik, yang dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya. Bagi pegawai pemerintah desa perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan kualitas layanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, dan bagaimana seharusnya aparat

pemerintah desa akan mampu melayani dengan baik. Banyaknya kendala yang dihadapi pemerintah desa dalam proses pelayanan antara lain adanya keluhan masyarakat mengenai cara pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa, termasuk sistem pelayanan yang sangat lambat, tidak transparan, dan tidak tepat waktu tidak pasti karena sistemnya mengutamakan layanan yang tidak sesuai seperti sistem daftar tunggu, memihak kolega dan kerabat, atau karena faktor tertentu seperti pembayaran suap (Sholikin, 2021).

Penyampaian pelayanan seperti ini juga mempengaruhi penyampaian pelayanan, sehingga pencapaian tujuan pemberian pelayanan dalam pelayanan publik tidak maksimal. Buruknya kinerja pelayanan publik berkaitan dengan tingkat pengetahuan aparat desa mengenai kegiatan pelayanan, rendahnya disiplin kerja, serta kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Kewenangan aparatur pemerintah desa bergantung pada kemampuannya dalam mengelola potensi sumber daya dan modal sosial komunitas secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diteliti oleh

peneliti maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan hasil penelitin secara keseluruhan bahwa meskipun belum maksimal, tetapi kinerja Pemerintah Desa Tanjung Leidong dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikategorikan cukup baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa pada prinsipnya Pemerintah Desa Tanjung Leidong telah menunjukkan kinerja cukup baik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian masih perlu diadakan beberapa perbaikan khususnya pada mekanisme pengaduan Masyarakat, kinerja dalam pelayanan masyarakat. Hal ini dipandang penting karena melalui aduan masyarakat Pemerintah Desa akan mengetahui lebih detil apa yang menjadi aspirasi dan kebutuhan warga desa. Dari aduan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan kinerja pelayanan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Sujastiawan,dkk. (2022). ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEBASANG KECAMATAN MOYO HULU KABUPATEN SUMBAWA. *Jurnal Kapita Selekta Admintrasi Publik*, 1-6.
- Aminuddin, dkk. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatanmeluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 1-16.
- Kaharuddin. (2021). Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium : Jurnal Pendidikan*, 1-8.
- Rudiadi, A. I. (2021).Optimalisasi Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Desa. *Jurnal El-Riyasah*, 46.
- RabinaYunus. (2011). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH (Kasus Pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone). *Otoritas*, 1-9
- Stevanly Paulus Pade. PENTINGNYA KUALITAS APARAT PEMERINTAH DESA DALAM PEMBANGUNAN DI DESA LANTUNG KECAMATAN WORU KABUPATEN MINAHASA UTARA
- Sholikin, A. (2018). Otonomi Daerah dan Pengelolaan Sumber Daya Alam (Minyak Bumi) di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmu*

Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 15(1), 35–50.

Sholikin, A. (2019). Petroleum Fund Pada Pemerintahan Lokal (Study Kasus Inovasi Kebijakan “Dana Abadi Migas” di Bojonegoro). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.224>

Sholikin, A. (2021). Implementation of Green and Clean Policies in Environmental Governance Perspective in Lamongan Regency. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(1), 104–117.

Solikhin, A. (2017). Menimbang Pentingnya Desentralisasi Partai Politik di Indonesia. *Journal of Governance*, 2(1).